



CESSIO KÖVETELÉSKÉZELŐ ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Előterjesztő: dr. Szabó Ádám
Ellenőrizte: Dr. Takács Bold, Dr. Farkas Ádám
Jóváhagyó: Boros Viktor
Hatálybalépés: 2026. július 18.

TARTALOMJEGYZÉK

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	1
TARTALOMJEGYZÉK	1
I. Általános rendelkezések	2
I.1. A Szabályzat célja	2
I.2. Fogalmak	2
I.3. Adatkezelés	2
I.4. Nyelvhasználat	2
I.5. Képviselő	3
I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei	3
II. A panasz bejelentése	3
II.1. Írásbeli panasz	3
II.2. Szóbeli panasz	4
III. A panasz elintézése	4
III.1. A panasz kivizsgálása	4
III.2. A vizsgálat eredménye	5
III.3. Jogorvoslati lehetőségek	5
III.4. Eljáró személyek	6
IV. Nyilvántartás	6
Záradék	7
1. sz. Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz	8
2. sz. Melléklet: Tájékoztató	11
3. sz. Melléklet: Jegyzőkönyv	12

CESSIO KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza a CESSIO Követeléskezelő Zrt. (a továbbiakban: Társaság) által a panaszügyintézés során egységesen – a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül –, követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti. A Társaság panaszkezelési eljárására elsősorban a „16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról”, továbbá a „2013. évi CCXXXVII. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)”, valamint az „5/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról” vonatkozik.

I.2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben

- panasz: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);
- panaszos: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

I.3. Adatkezelés

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat tartalmazó panaszt és az arra adott választ a panasz elintézése után jogszabályi előírás alapján 5 évig megőrzi, ezt követően törli nyilvántartásából.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság alkalmazottja közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

I.4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság – amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik – biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

I.5. Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz, képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.

Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társaság által kezelt vagy a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá, ha a Társaság a tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

II. A panasz bejelentése

II.1. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz benyújtható a jelen Szabályzat mellékletét képező és a Társaság honlapján külön is közzétett nyomtatványon vagy a panaszos által megírt, nem formalizált (szabadszöveges) levélben,

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján, a Társaság székhelyén (1027 Budapest, Tölgyfa u. 28. V. em.), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon 8⁰⁰ órától 16³⁰ óráig;
- b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság fenti székhelyére címezve;
- c) telefaxon a Társaság (+36 1) 336-1366 faxszámára elküldve, bármely nap 0-24 óráig;
- d) elektronikusan, a Társaság cessio@cessio.hu e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

A Társaság javasolja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány használatát; a nyomtatvány díjmentesen átvehető a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben, valamint a Társaság honlapján közzétett elektronikus formában is elérhető, letölthető. Amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembevételét a panasz megfogalmazása során.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének, lakcímének, korábbi szerződésszámának vagy jelenlegi hivatkozási számának, telefonszámának és az értesítése módjának megadása, továbbá a panasz leírása, oka, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnak nem áll rendelkezésére. Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében szükséges az érvényes – teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt - meghatalmazás, valamint postai úton benyújtott panasz esetén szükséges annak aláírása. E feltételek hiányában a Társaság a panasz kivizsgálását megkezdeni nem tudja és a hiányzó adatokat, iratokat, formai kellékeket az ügyfélnek pótolnia szükséges, melyekről a Társaság az ügyfelet ésszerű időn belül tájékoztatja. Ebben az esetben a panasz elintézésére nyitva álló – 30 napos - határidő a hiánytalan panasz beérkezését követő napon kezdődik.

Személyesen benyújtott panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Társaság a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

Amennyiben a panasz elektronikus úton érkezik a Társasághoz és egyértelműen beazonosítható, hogy panaszról van szó, úgy a Társaság visszaigazolja annak beérkezését és tájékoztatja az ügyfelet a szerződésszámról, hivatkozási számról, a panasz iktatási számáról, annak beérkezését követően, egy munkanapon belül.

Amennyiben az ügyfél kéri, elektronikus úton előterjesztett panasza esetén, a Társaság a visszaigazolással egy időben röviden tájékoztatja a panaszkezelés folyamatáról.

II.2. Szóbeli panasz

A panasz szóban bejelenthető

- a) személyesen, a Társaság székhelyén (1027 Budapest, Tölgyfa u.28.), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon 8⁰⁰ órától 16³⁰ óráig;
- b) telefonon, a Társaság (+36 1) 336-1365 telefonszámán, a hét második munkanapján 8⁰⁰ órától 20⁰⁰ óráig, az egyéb munkanapokon 8⁰⁰ órától 16⁰⁰ óráig.
- c) Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, továbbá tájékoztatni kell az ügyfelet a Társaság panaszkezelési szabályzatának pontos elérhetőségéről, a Társaság honlapján. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja a sikeres telefonos kapcsolat létrejöttét, továbbá az erre szolgáló telefonos menüpont kiválasztását követő öt (5) percen belüli hívásfogadást és ügyintézés. Szóbeli panasz előterjesztése esetén a személyes ügyfélfogadást végző ügyintéző a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező nyomtatványt, - jegyzőkönyvként – tölti ki a panaszról. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt (5) évig megőrzi, továbbá a panaszt rögzítő munkatárs a jelen szabályzat 3. számú melléklete szerinti jegyzőkönyvet veszi fel a panaszról. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen a panasz felvételétől számított 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

III. A panasz elintézése

III.1. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a szóbeli panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy annak kezelésével az ügyfél nem ért egyet, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, A II.2. c) pont szerint és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, valamint a jegyzőkönyvet a II.2.c) pontban foglaltak szerint megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

Az írásbeli panaszt a Társaság a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt álláspontját, a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

A panaszok megválaszolása minden esetben írásban történik azzal, hogy az elektronikus úton érkezett panaszt a küldő elektronikus levél címére (e-mail címére) is megküldi a Társaság.

III.2. A vizsgálat eredménye

Amennyiben a Társaság álláspontja alapján a panasz (részben) alapos, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve – indokolt igény és lehetőség esetén – a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

A Társaság a panaszügyben lefolytatott vizsgálat eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan, továbbá, ha a panaszos – a Társaság felhívása ellenére – a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat és okiratokat a felhívástól számított 15 napon belül nem bocsátja rendelkezésre.

A Társaság a panaszt elutasító levelében tájékoztatja a panaszost, hogy álláspontja szerint a panasz, illetve a lefolytatott panaszkezelés egésze, vagy mely része:

1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy,
2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A panasz elutasítása esetén a panaszválasz indokolásának tartalmaznia kell a panasz tárgyára vonatkozó konkrét szerződéses feltételnek, illetve az arra vonatkozó szabályzatnak a pontos szövegét.

A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos a Társaság választ tartalmazó lap alján található szelvény visszaküldésével közölheti álláspontját a panaszkezeléssel kapcsolatban.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzi. Az ilyen tartalmú levelekre adott válaszában a Társaság csupán fenntartja a korábbi válaszában foglaltakat.

Az azonosíthatatlan személy által tett panaszt a Társaság nem vizsgálja ki, csupán röviden nyilatkozik arról, hogy a panasz küldőjét beazonosítani nem tudta.

III.3. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek postai és elektronikus levelezési címét.

A fogyasztónak minősülő panaszos a III.2.1 pontban meghatározott jogvita esetén az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti:

- Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) (levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172, telefon: telefon: + 36 80 203 776, email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, személyesen: 1122 Bp., Krisztina krt. 6.), a jelen Szabályzat mellékletét képező forma nyomtatvány felhasználásával
- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (főszabályként helyi bírósági hatáskörben a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság, 1036 Budapest, Lajos u. 48-66., telefon: +36-430-6500, megyei bírósági hatáskörben a Fővárosi Törvényszék, 1055 Budapest, Markó u. 27., telefon: +36-1-354-6000).

A fogyasztónak minősülő panaszos a III.2.2. pontban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az alábbi szerv eljárását kezdeményezheti:

- Magyar Nemzeti Bank (MNB) (levélcím: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat, 1534 Budapest BKKP, Pf: 777., telefon: + 36 80 203 776, email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, személyesen: 1122 Bp., Krisztina krt. 6.), a jelen Szabályzat mellékletét képező forma nyomtatvány felhasználásával.

A fogyasztónak nem minősülő panaszos a III.2.1. pontban foglalt esetben a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (főszabályként helyi bírósági hatáskörben a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság, 1036 Budapest, Lajos u. 48-66., telefon: +36-430-6500, megyei bírósági hatáskörben a Fővárosi Törvényszék, 1055 Budapest, Markó u. 27., telefon: +36-1-354-6000) eljárását kezdeményezheti.

A Társaság által elutasított panasz esetén, a fogyasztónak minősülő ügyfél a jelen Szabályzatban megjelölt elérhetőségeken, térítésmentesen igényelheti a PBT, illetve az MNB eljárását kezdeményező formanyomtatvány postai úton történő megküldését.

A Társaság általános alávetési nyilatkozatot nem tett a PBT határozatának végrehajtására, azonban messzemenőig figyelembe veszi a határozatban foglaltakat. Alávetéses nyilatkozat hiányában a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétfélmillió forintot.

III.4. Eljáró személyek

A panaszfelvétel során a Társaság Front Office – személyes vagy telefonos ügyfélfogadással foglalkozó - területének alkalmazottai járnak el. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

Amennyiben a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, illetve minden egyéb esetben, a Társaság Lakossági Jogi Igazgatósága vizsgálja ki és válaszolja meg a panaszt.

A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás a Lakossági Jogi Igazgatót vagy helyettesét érintené, az ügyben a Vezérigazgató jogosult dönteni.

A panaszkezelési eljárással és a változásokkal kapcsolatosan rendszeres szóbeli tájékoztatás és oktatás történik azok részére, akik panaszkezeléssel foglalkoznak. A Lakossági Jogi Igazgatóság jogtanácsosi munkakörben dolgozó munkavállalója rendszeres időközönként, illetve szükség szerint tart oktatást a munkavállalók részére.

IV. Nyilvántartás

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jog elévülésre vonatkozó szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 5 évig megőrzi.

A panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a Társaság a panaszokat nyomon követi és

a) ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, úgy mint:

- jogosulatlan tevékenység miatt benyújtott panasz
- elszámolás helytelensége miatt benyújtott panasz
- tájékoztatási hiányosság miatt benyújtott panasz
- egyéb ügyviteli hibák miatt benyújtott panasz

b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,

c) megvizsgálja, a panasz okaként rögzített tények és események hatását,

d) eljárást kezdeményez a feltárt, a panaszok okaként rögzített tények és események korrekciójára és

e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A Társaság a panaszokról évente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

A Társaság a panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Záradék

Jelen Szabályzat 2026. július 18. napján lép hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni. A korábban e tárgykörben kiadott szabályzat ezzel egyidejűleg hatályát veszti.

Felhatalmazásra kerül a Lakossági Jogi Igazgató, hogy - szükség esetén - a szabályzatban foglaltak végrehajtására vonatkozó szabályokat vezetői utasításban állapítsa meg.

Budapest, 2026. július 13.

.....
Boros Viktor
Vezérigazgató

1. sz. Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ Kára keletkezett | ☐ Egyéb panasa van |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| ☐ Hiányosan tájékoztatták | |
| ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

--

Kelt:

Aláírás: _____

2. sz. Melléklet: Tájékoztató

Tájékoztató a CESSIO Követeléskezelő Zrt. panaszkezelési eljárásáról

Tisztelt Ügyfeleink!

Tájékoztatjuk önöket, hogy Társaságunknál a panaszkezelés a Panaszkezelési szabályzatnak megfelelően, az alábbiak szerint történik. Részletes Panaszkezelési szabályzatunk a <https://cessio.hu/adosinformaciok/dokumentumok> oldalon érhető el

A panaszok benyújtására személyesen, telefonon vagy írásban, postai úton, elektronikus formában (e-mailben), telefaxon van lehetőség, az alábbiak szerint:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján, a Társaság székhelyén (1027 Budapest, Tölgyfa u. 28. V. em.), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon 8⁰⁰ órától 16³⁰ óráig;
- b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság fenti székhelyére címezve;
- c) telefaxon a Társaság (+36 1) 336-1366 faxszámára elküldve, bármely nap 0-24 óráig;
- d) elektronikusan, a Társaság cessio@cessio.hu e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig.
- e) telefonon, a Társaság (+36 1) 336-1365 telefonszámán, a hét második munkanapján 8:00 órától 20:00 óráig, az egyéb munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig

A panaszokat Társaságunk Lakossági Jogi Igazgatósága vizsgálja ki és válaszolja meg.

A panaszokat igyekszünk azonnal megvizsgálni és orvosolni az azokban megjelölt problémát. Amennyiben ez nem lehetséges, de minden szükséges információ rendelkezésre áll, a beérkezéstől számított 30 napon belül válaszoljuk meg a panaszokat.

A panaszok megválaszolása minden esetben írásban történik azzal, hogy az elektronikus úton érkezett panaszt a küldő elektronikus levél címére (e-mail címére) is megküldi Társaságunk.

Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és a korábbiakban már kivizsgált panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaságunk ismételten, külön nem vizsgálja, erről az ügyfelet röviden tájékoztatja.

A vizsgálat eredményétől függően Társaságunk a panasznak részben vagy egészben helyt ad vagy azt elutasítja. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Társaságunk válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek postai és elektronikus levelezési címét.

Az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását Társaságunk mellőzi.

Az ilyen tartalmú levelekre adott válaszában a Társaság csupán fenntartja a korábbi válaszában foglaltakat, avagy az azonosíthatatlan személy által tett panaszra röviden nyilatkozik arról, hogy a panaszt küldőjét beazonosítani nem tudta.

Részletes tájékoztatást a panaszkezelési folyamatunkról a panaszkezelési szabályzatunkban találhatnak.

Budapest, 2026.07.18.

CESSIO Zrt.

3. sz Melléklet

Jegyzőkönyv

telefonon előterjesztett szóbeli panasz esetén

A panasszal érintett szolgáltató a **CESSIO Követeléskezelő Zrt.** (székhelye: 1027 Budapest, Tölgyfa utca 28. V. emelet).

1. Az érintett ügy hivatkozási száma (amennyiben ismert):
2. Az ügyfél vagy panaszt bejelentő személy (a továbbiakban: ügyfél) neve:
3. Az ügyfél lakcíme/székhelye (amennyiben szükséges, levelezési címe):
4. Az ügyfél azon címe/elektronikus elérhetősége, amelyre a panasza megválaszolását kéri:
5. A panasszal érintett szerződés száma (amennyiben ismert):
6. A panasz részletes leírása (amennyiben a panasz több elemből áll, úgy külön-külön mindegyikre ki kell térni):

7. A panaszjegyzőkönyvet készítette (ügyintéző neve,):

Kelt: Budapest, óra ____ perc

.....
Ügyintéző aláírása